Le Théâtre sur Mesure

Organisme de formation
Entrepreneur de spectacles

Formations 2009

Efficacité personnelle

Management opérationnel

Management de Projets

Relation clientèle et performance commerciale

Moteur d'impulsion...

« Le monde est une scène et les hommes des acteurs »

William Shakespeare

Avant-propos : Notre approche

INTER **OU** **INTRA**

Pour répondre rapidement à un besoin individuel et ciblé, les actions de notre catalogue se déclinent en inter tout au long de l'année.

A partir des thèmes et des actions de notre catalogue, nos consultants construiront avec vous la formation adaptée à vos exigences.

Le catalogue « Formations 2009 » présente les stages en salle les plus fréquemment organisés par le Théâtre sur Mesure. Cette modalité d'apprentissage demeure un temps fort dans la vie professionnelle et ses bienfaits sont nombreux :

L'enrichissement de la connaissance de soi

Parce qu'il permet de s'extraire pendant quelques heures des sollicitations quotidiennes, il offre à chaque stagiaire la richesse d'une réflexion et d'une prise de recul. Il est aussi l'occasion de se remettre en question et de réactiver ses motivations.

Un encouragement au travail d'équipe

Le stage de formation permet de confronter les pratiques, de résoudre des problèmes à plusieurs, de s'évaluer et de s'ouvrir aux expériences des autres.

Le développement des compétences

L'accroissement de l'expertise permet à chaque professionnel de rester compétitif. Parce qu'il facilite la compréhension des évolutions, le stage de formation accompagne les changements.

Pour vous garantir la totale satisfaction aux attentes de vos stagiaires nous avons construit notre catalogue à partir des principes suivants :

- ✓ La formation est un outil et non une finalité : une boite à outils est mise en main dans chacun de nos stages, le passage à l'action terrain immédiate est recherché en permanence.
- ✓ Les stages doivent permettre, en un minimum de temps, l'acquisition des savoir-faire utiles au quotidien : la durée de nos stages est au maximum de deux jours.
- ✓ Chaque stagiaire doit recevoir une réponse précise et concrète chacun de ses questions : nos consultants formateurs sont tous des experts qui ont exercé en entreprise. Au-delà de leurs capacités de pédagogues, ils sont capables d'apporter des conseils adaptés et innovants.
- ✓ L'apprentissage des adultes doit intégrer la résolution de problèmes réels : les capacités d'analyse et d'anticipation sont fortement sollicitées. Nos techniques de formation font la part belle aux études de cas concrets, aux jeux pédagogiques, à la production d'idées ainsi qu'aux apports du théâtre d'entreprise et de l'accompagnement individuel (cf. p. 3 à 8).

Parce que le moment est venu d'innover, de faire preuve de modernité et de construire des compétences durables, nos actions de formation sont novatrices, dynamiques et invitent à l'action et à l'enthousiasme !

Béatrice FERRIER
Co-dirigeante /
Metteur en scène

Hubert DESPLAT
Co-dirigeant /
Consultant

Sommaire

Avant propos : Notre approche p.01

Personnalisez vos formations..... p.03

- Le Théâtre moteur d'impulsion..... p.05
- La méthode IMP'ACT® p.06
- La saynète théâtrale p.07
- L'accompagnement individuel P.08

Efficacité Personnelle p.09

- Mise en scène de soi..... p.11
- Gestion du stress p.11
- Rédaction des écrits professionnels..... p.12
- Communication et argumentation p.12
- Gestion d'un interlocuteur agressif p.13
- Affirmation de soi p.13
- Prise de parole en public..... p.14
- Gestion du temps et des priorités p.14

Management opérationnel..... p.15

- Animation et Coaching d'équipe..... p.17
- Les entretiens professionnels..... p.17
- Les réunions d'équipe..... p.18
- Délégation : mode d'emploi..... p.18
- Le rôle formateur de l'encadrement..... p.19
- La boite à outils du manager..... p.19
- La gestion des conflits..... p.20
- La conduite du changement..... p.20
- Rédaction d'un profil de poste p.21
- L'entretien de recrutement p.21
- L'entretien annuel d'appréciation..... p.22
- Le harcèlement moral en question..... p.22
- Le manager face aux personnalités difficiles..... p.23

Management de Projets p.25

- Les fondamentaux : De l'étude à l'évaluation p.27
- Manager en transversal p.27
- Gérer les résistances et négocier..... p.28

Relation clientèle et Performance Commercialep.29

- La mise en scène de la vente p.31
- Les techniques de vente p.31
- La négociation commerciale p.32
- Le savoir-faire au téléphone..... p.32
- Les techniques de l'accueil p.33

Tarifs et conditions générales p.35

- Tarifs..... p.36
- Conditions générales..... p.38

Personnalisez vos formations

Les Conseils pédagogiques du Théâtre sur Mesure

- ***Le Théâtre moteur d'impulsion***
- ***La méthode IMP'ACT®***
- ***La saynète théâtrale***
- ***L'accompagnement individuel***

Photographe : Gilles ARROYO

Le Théâtre

Moteur d'impulsion...

A quoi tient une action de formation réussie ?

Notre approche de la formation, centrée sur la résolution de problèmes professionnels réels et fondée sur la théâtralité joue un rôle clé dans la progression pédagogique.

Les apports du théâtre au processus d'apprentissage sont nombreux et nous citerons principalement :

- **Eveiller les consciences pour préparer favorablement l'apprentissage.**
- **Agir en miroir, le théâtre parle de la vie professionnelle concrète.**
- **Jouer sur l'irrationnel, et en cela être une passerelle entre ce que l'on voit de la réalité professionnelle et ce que l'on ressent confusément.**

Nous faisons intervenir des comédiens professionnels dans les salles de formation, sous le contrôle de consultants seniors, experts de leurs domaines Les comédiens proposent des intermèdes théâtraux qui viennent éclairer et enrichir la progression pédagogique. Grâce à cela nos formations sont courtes -1 à 2 jours – et extrêmement efficaces. Elles sont parfaitement adaptées à vos contraintes et à vos attentes.

Nous vous invitons à découvrir nos thèmes d'interventions et nous nous tenons à votre entière disposition pour vous écouter et vous conseiller.

N'hésitez pas à nous contacter pour intégrer vos besoins dans une proposition sur Mesure.

Exclusivité du Théâtre sur Mesure

La méthode IMP'ACT®

La méthode **IMP'ACT®** consiste à utiliser l'expression théâtrale comme support d'apprentissage sur le principe du jeu de rôle.

Elle se définit de la manière suivante :

IMPulsions parce que nos jeux de rôle créent les conditions favorables à l'évolution des pratiques professionnelles

pour

l'ACTion parce que le but de nos interventions pédagogiques est toujours le développement d'un savoir-faire opérationnel.

Un Formateur/Consultant et des Comédiens dans la salle de formation.

Le Formateur/Consultant est toujours un senior de l'activité formation. Il maîtrise parfaitement les concepts des domaines de nos interventions. De plus il justifie d'une pratique professionnelle significative en entreprise. Il est le garant de la progression pédagogique, il organise les jeux de rôle et en assure l'exploitation.

Les comédiens sont des professionnels, rompus aux interventions en entreprise. Ils interviennent sous l'autorité et le contrôle du Formateur/Consultant. Leur activité est l'interprétation de personnages lors des jeux de rôle. Ils n'interviennent en aucun cas dans le processus pédagogique : séquence de formation, débriefing des exercices, …

Déroulement :

- Préparation des scénarii : Le Formateur/Consultant définit avec le groupe les différents scénarii des situations professionnelles choisies comme support de l'apprentissage.
- Première mise en situation : Les participants jouent tout d'abord le rôle de leurs interlocuteurs habituels face au comédien qui joue le rôle du professionnel en action. Ils peuvent ainsi s'approprier les réactions de leurs collaborateurs ou de leurs clients selon le cas et identifier des comportements-réponses.
- Débriefing par le Formateur/Consultant
- Deuxième mise en situation : Les participants reprennent leurs propres rôles en adoptant ces nouveaux comportements, face au comédien qui joue le rôle de leur interlocuteur habituel.

  Cet exercice permet d'identifier le lien très fort entre l'image mentale, que chacun fabrique et le comportement professionnel adopté habituellement face à cette représentation.
- Débriefing par le Formateur/Consultant

Les stages pour lesquels nous vous conseillons la modalité pédagogique «Méthode IMP'ACT » sont signalés par ce sigle : IMP'ACT

La saynète théâtrale

Il s'agit d'une saynète de catalogue, ou d'une saynète écrite sur mesure, qui est utilisée comme déclencheur de l'action de formation.

Elle est porteuse des problématiques de la formation et elle présente l'avantage majeur, en faisant appel au registre émotionnel – peur, colère, tristesse, joie – de mettre les participants en mouvement. L'exploitation de leurs réactions permet de centrer immédiatement la formation sur la résolution de problèmes professionnels.

Cette prestation prend place dans un stage de la manière suivante :

Séquence 1 : Le Formateur/Consultant ouvre le stage

Il présente le timing, les objectifs, le plan et organise le tour de table.

Séquence 2 : Les comédiens interprètent une saynète théâtrale

Notre équipe de comédiens interprète la saynète en salle de formation en utilisant, quand le thème abordé le permet, l'interactivité avec les participants.

Les Séquences 3 et suivantes : Le Formateur/Consultant anime

La saynète fournit une impulsion qui favorise la mise en mouvement immédiate. Le formateur organise un débriefing dès la fin de la saynète. Cet échange permet d'enclencher le traitement des difficultés rencontrées par chacun.

Les stages pour lesquels nous vous conseillons la modalité pédagogique « Saynète théâtrale » sont signalés par ce sigle :

L'accompagnement individuel

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'un accompagnement personnalisé. Pour la personne accompagnée, il répond à une recherche d'efficacité personnelle et à un développement de savoir-faire dans le cadre d'objectifs professionnels.

Pour quels besoins de compétences ?

C'est une modalité pédagogique à forte valeur ajoutée pour acquérir des compétences dans les domaines suivants :

- **Résolution de problèmes : Management, communication, organisation, animation,**
- **Prise de parole en public,**
- **Développement de ses performances : Gestion du stress, gestion du temps et des priorités, confiance en soi,**
- **Réalisation d'un projet : aide à la définition du projet et à la décision, conseils,**
- **Communication avec la presse : média training, que dire et comment le dire ? déjouer les pièges, conserver sa sérénité.**

Avec quels objectifs ?

L'accompagnement individuel est utilisé pour surmonter une difficulté, préparer un évènement important, faire face à une expérience nouvelle ou s'engager dans une évolution professionnelle. Il facilite une remise en question de ses pratiques et permet la découverte d'améliorations concrètes et réalistes.

Comment le mettre en place ?

Il est défini au préalable par un contrat tripartite entre le commanditaire, la personne accompagnée et le consultant-accompagnateur. Le déroulement est parfaitement formalisé : objectifs à atteindre avec indicateurs, modalités d'évaluation, fond et forme de chaque séance, durées et nombre de séances. Le processus est rigoureux et repose sur des consultants seniors qui détiennent une expérience reconnue et une véritable autorité de compétence dans les domaines concernés.

Les stages qui peuvent être déclinés en « accompagnement individuel » sont signalés par ce sigle :

Efficacité personnelle

- ***Mise en scène de soi***
- ***Gestion du stress***
- ***Rédaction des écrits professionnels***
- ***Communication et argumentation***
- ***Gestion d'un interlocuteur agressif***
- ***Affirmation de soi***
- ***Prise de parole en public***
- ***Gestion du temps et des priorités***

Photographe : Théâtre sur Mesure

Mise en scène de soi

Participants :

- Responsable ou collaborateur devant se mettre en scène dans une réunion, une conférence, un examen professionnel.

Objectifs :

- Prendre conscience du rôle du corps dans la communication verbale ;
- Libérer des énergies internes inhibées par ses croyances ;
- Prendre de la distance dans les situations à forts enjeux.

Principaux éléments de contenu :

- L'entrée en scène et le regard des autres ;
- La scène, lieu de vie, de rencontres, d'échanges ;
- La libération des gestes et la maîtrise du corps ;
- La peur d'échouer ;
- La complicité avec le public ;
- Jeu, regard, sincérité, respiration ;
- L'expression des sentiments et des émotions ;
- Le corps et la parole ;
- Le choix des mots dans une intervention ;
- L'imagination et la mise en scène de ses interventions ;
- L'improvisation comme ressource ;
- La scène professionnelle et la scène privée.

Méthodes :

Ce module permet aux participants de s'approprier les techniques fondamentales de mise en scène d'une situation de communication. De nombreux d'exercices d'acquisition des techniques utilisés par les comédiens sont proposées.

Les mises en situation sont réalisées dans la salle : actes managériaux quotidiens, intervention lors d'une conférence, intervention devant les médias. Chacun travaille sur la mobilisation et l'optimisation de ses ressources personnelles.

Durée : 1 jour

Autre modalité possible :

Gestion du Stress

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Définir les principaux facteurs de stress de son environnement professionnel ;
- Identifier les conséquences du stress sur l'efficacité des équipes ;
- Mettre en oeuvre des comportements préventifs pour retrouver un équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

Principaux éléments de contenu :

- Le stress et les émotions ;
- Les croyances concernant le stress ;
- Le stress aigu et le stress chronique ;
- Les causes du stress : organisation, conditions de travail, communication, facteurs subjectifs ;
- Les conséquences pour soi, pour l'équipe et pour l'entreprise ;
- Le niveau de stress et ses outils d'analyse ;
- Les outils de gestion du stress aigu ;
- Les outils de gestion du stress chronique ;
- Entraînement à l'utilisation des outils.

Méthodes :

La pédagogie est très active et l'expérimentation des techniques est largement proposée. Des mises en situation sont organisées afin que chacun puisse travailler sur ses propres émotions. Des cas très pratiques et au plus proche de la réalité des participants sont étudiés et donnent lieu à jeux de rôles : dire non en préservant la relation, les agressions et les conflits, l'organisation personnelle, les conditions de travail,… Toutes les simulations sont débriefées et analysées.

Durée : 2 jours

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

Rédaction des écrits professionnels

Participants :

- Cadres voulant conforter leur savoir-faire face aux courriers, notes de services, rapports d'avancement, notes de synthèse et e-mails ;
- Experts devant présenter des écrits et des données techniques à un public non expert.

Objectifs :

- Maîtriser les techniques et règles de base ;
- Ecrire dans le but d'être lu ;
- Retrouver le plaisir d'écrire dans le contexte professionnel.

Principaux éléments de contenu :

- Lisibilité et simplicité ;
- Les objectifs des différents écrits ;
- L'amélioration du style de rédaction ;
- Les règles de ponctuation, le choix du titre ;
- La prise en compte du destinataire ;
- Utiliser un plan pour organiser ses idées ;
- Les techniques journalistiques pour les textes courts et les e-mails ;
- L'écriture, le plaisir et la fluidité.

Méthodes :

Entraînement intensif et personnalisé centré sur la découverte des atouts de chaque participant. Le module s'appuie sur des exercices de rédaction et de créativité par l'écrit. Les techniques utilisées par les journalistes et les grands auteurs sont étudiées et des exercices d'application sont réalisés. Le débriefing de chaque exercice permet à chacun d'ancrer des repères simples à mettre en place.

Durée : 2 jours

Communication et argumentation

Participants :

- Tout collaborateur en contact avec le public, des clients, des prestataires ;
- Tout manager en situation d'encadrement d'équipe administrative ou commerciale.

Objectifs :

- Parler le langage verbal et non-verbal de son interlocuteur pour optimiser la relation ;
- Mieux utiliser ses ressources pour dépasser une limite personnelle ;
- Argumenter pour défendre ses idées et ses projets.

Principaux éléments de contenu :

- Les avantages de l'écoute ;
- Les obstacles à l'écoute ;
- L'attention à ce qui se dit et à ce qui se voit ;
- L'observation du langage non-verbal ;
- Visuels, Kinesthésiques, Auditifs : repères et actions ;
- La pratique de la re-formulation et du silence ;
- Les techniques d'interview ;
- L'art du questionnement : questions ouvertes et questions fermées ;
- Le recentrage ;
- La synchronisation.

Méthodes :

Atelier pratique : entraînement aux techniques de re-formulation, de calibrage, de questionnement, d'observation du non-verbal et de synchronisation au plus près des situations rencontrées par les participants au quotidien.

Durée : 1 jour

Conseil pédagogique :

Gestion d'un interlocuteur agressif

Participants :

- Responsables d'encadrement intermédiaire, Commerciaux, Collaborateurs de services ayant des contacts avec des clients, des prospects, des usagers.

Objectifs :

- Identifier les situations et les comportements qui génèrent l'agressivité ;
- Gérer ses émotions et mieux maîtriser ses impulsions ;
- Utiliser des techniques simples pour gérer l'agressivité.

Principaux éléments de contenu :

- Les comportements agressifs dans son environnement professionnel ;
- Les grands types de comportements ;
- Les représentations de chacun autour du concept d'agressivité ?
- Ses propres ressources face à l'agressivité ;
- Le processus d'escalade de l'agressivité ;
- La sérénité à la suite d'une relation difficile ;
- L'expression positive de son mécontentement et de sa satisfaction ;
- L'équilibre personnel en s'ouvrant à des relations nouvelles ;
- Le respect de son équilibre avec des interlocuteurs agressifs ;
- Comment compenser, décompresser et se relaxer ?

Méthodes :

Les méthodes sont très actives et permettent une mise en application immédiate. Des études de cas et des jeux de rôles permettent aux participants de tester et d'acquérir de nouveaux comportements. Les situations quotidiennes des participants sont utilisées comme supports d'apprentissage. Les problèmes spécifiques à chacun sont pris en compte.

Durée : 2 jours

Conseil pédagogique :

Saynète IMP'ACT

Affirmation de soi

Participants :

- Managers opérationnels, Commerciaux, Téléconseillers ;
- Collaborateurs de services ayant des contacts avec des clients, des prospects, des usagers, des prestataires.

Objectifs :

- Savoir affirmer un refus face à une demande que l'on ne peut satisfaire ;
- Etablir des relations positives dans des circonstances difficiles ;
- Sortir de situations de désaccord par la négociation.

Principaux éléments de contenu :

- Les grands types de comportements en communication ;
- Les réactions possibles face à la frustration générée par un refus ;
- Des solutions efficaces pour refuser en conservant la relation ;
- Dire non en conservant la relation ;
- La préparation d'une rencontre difficile ;
- La transformation d'une récrimination en critique utile ;
- La négociation de solutions réalistes et acceptables ;
- Préserver son équilibre personnel ;
- Reconstruire son équilibre lorsque la confiance en soi est ébranlée.

Méthodes :

Les méthodes sont très actives et permettent une mise en application immédiate. Des exercices de mises en situation, des études de cas et des jeux de rôles permettent aux participants de tester et d'acquérir de nouveaux comportements. Les situations concrètes quotidiennes des participants sont utilisées comme supports d'apprentissage. Les problèmes spécifiques à chacun sont pris en compte.

Durée : 2 jours

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

Prise de parole en public

Participants :

- Managers dans le cadre des relations avec l'équipe, les clients, les partenaires, la hiérarchie. Chefs de projets et experts.

Objectifs :

- S'adresser efficacement à un public : accrocher, surprendre et convaincre ;
- Gérer son trac et ses émotions ;
- Développer sa présence et son impact par sa voix, son regard, sa posture et ses gestes.

Principaux éléments de contenu :

- Les techniques de respiration de l'orateur, la voix et ses caractéristiques ;
- L'importance du feed-back et les rôles du regard ;
- Le trac : symptômes, utilisation positive ;
- La présence et ses composantes ;
- Les attitudes non verbales ;
- L'improvisation : sens de la répartie, traitement des questions et objections ;
- La préparation de l'intervention : objectifs, dimensionnement, plan et supports ;
- La relaxation : techniques adaptées au milieu professionnel ;
- L'argumentation et la parole persuasive : construction d'un argumentaire.

Méthodes :

Les méthodes sont très actives et permettent une mise en application immédiate. Les situations de prise de parole de chacun sont intégrées dans l'apprentissage. Chacun est amené à prendre la parole dans des mises en situation proches de sa réalité professionnelle.

Durée : 2 jours

Autre modalité possible :

Gestion du temps et des priorités

Participants :

- Responsables d'encadrement intermédiaire, Commerciaux, Collaborateurs de services ayant des contacts avec des clients, des prospects, des usagers.

Objectifs :

- Repérer les pertes et les gains de temps liés à son activité ;
- Se doter d'outils pertinents pour une organisation efficace ;
- Construire et utiliser son propre système de priorités.

Principaux éléments de contenu :

- Les grands principes de la gestion du temps ;
- Le repérage des activités chronophages ;
- La planification à court, moyen, long terme ;
- Les solutions pour gagner du temps ;
- Les clés de la priorisation des projets et des actions ;
- L'exploitation judicieuse des outils de gestion du temps ;
- La répartition des activités et la délégation ;
- Auto-évaluation de sa gestion du temps.

Méthodes :

Les méthodes sont très actives et permettent une mise en application immédiate. Des exercices de mises en situation, des études de cas et des jeux de rôles permettent aux participants de tester et d'acquérir de nouveaux comportements. Les situations concrètes quotidiennes des participants sont utilisées comme supports d'apprentissage. Les problèmes spécifiques à chacun sont pris en compte.

Durée : 2 jours

Autre modalité possible :

Management opérationnel

- Animation et Coaching d'équipe
- Les entretiens professionnels
- Les réunions d'équipe
- Délégation : mode d'emploi
- Le rôle formateur de l'encadrement
- La boite à outils du manager
- La gestion des conflits
- La conduite du changement
- Rédaction d'un profil de poste
- L'entretien de recrutement
- L'entretien annuel d'appréciation
- Le harcèlement moral en questions
- Le manager face aux personnalités difficiles

Photographe : PHIL JOURNE

Animation et Coaching d'équipe

Participants

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Mettre en oeuvre le style de management opérationnel adapté au contexte et aux personnes ;
- Maîtriser les fondamentaux du management par objectifs ;
- Utiliser au quotidien les leviers de dynamisation et de motivation.

Principaux éléments de contenu :

- Les styles de management situationnel ;
- Le niveau d'autonomie des collaborateurs : compétences et motivations ;
- La relation au temps et à l'espace managé ;
- Le choix d'un style adapté aux collaborateurs et aux enjeux ;
- Le Management par Objectifs ;
- La motivation d'une équipe : la reconnaissance, les différentes théories et leurs applications pratiques ;
- Le diagnostic de ses pratiques managériales les plus et les moins efficaces ;
- Le Plan d'Action Managérial Individuel.

Méthodes :

Le stage en salle permettra aux participants, répartis en petites équipes de 3 ou 4 personnes, de s'approprier tous les savoir-faire managériaux efficaces face à une équipe. Chaque Manager travaille sur la problématique de son équipe réelle. Il s'entraîne par des mises en situation à pratiquer les techniques et méthodes. Le module permet à chacun de formaliser son propre Plan d'Action Managérial et de le confronter au diagnostic du groupe et de l'intervenant.

Durée : 2 jours

Les entretiens professionnels

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Fixer un objectif opérationnel à un collaborateur ;
- Mener tout type d'entretien avec ses collaborateurs.

Principaux éléments de contenu :

- La transformation des besoins en objectif ;
- Le processus d'influence dans l'entretien ;
- La préparation d'un entretien avec un collaborateur ;
- Les différents entretiens en relation avec les situations de travail ; suivi d'activité, donner un feed-back, réprimander, féliciter ;
- Les fondamentaux de la communication en relation de face à face ;
- La périodicité des différents entretiens ;
- L'entretien d'évaluation ;
- L'entretien de suivi d'activité ;
- Les entretiens évènementiels : réprimande, félicitation, conflit ;
- L'entretien de fixation d'objectifs.

Méthodes :

Le stage en salle permettra aux participants, répartis en petites équipes de 3 ou 4 personnes, de s'approprier tous les savoir-faire managériaux efficaces en matière d'actes individuels. Chaque Manager prépare des entretiens concernant son équipe réelle. Il s'entraîne par des mises en situation à pratiquer les techniques et méthodes. Le module permet à chacun de formaliser le Plan d'Action de l'unité et de le confronter au diagnostic du groupe et de l'intervenant.

Durée : 2 jours

Conseil pédagogique :

Les réunions d'équipe

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Animer avec efficacité et aisance tous les types de réunions professionnelles ;
- Utiliser l'ensemble des techniques de conduite de réunion pour développer la participation active ;
- Structurer le système d'information de son Unité ;
- La gestion des perturbations.

Principaux éléments de contenu :

- Les différents types de réunions;
- Les techniques propres à la réunion d'information;
- Les techniques propres à la réunion de formation;
- Les techniques propres à la réunion de résolution de problème;
- Les techniques propres à la réunion d'expression;
- Les supports de formalisation : invitation, compte-rendu;
- Le système d'information de l'unité.

Méthodes :

Ce module privilégie les méthodes actives. Chacun s'entraîne à animer et à participer sur des situations d'école et des cas réels amenés par les participants. Des ateliers sont mis en œuvre afin de réaliser les supports de formalisation. Des exposés apportent les éléments théoriques nécessaires. Chacun travaille concrètement à la production d'un plan d'actions permettant de structurer le système d'information de son unité.

Durée : 2 jours

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

Délégation : mode d'emploi

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Maîtriser les conditions de réussite d'une délégation ;
- Préparer une délégation ;
- Conduire un entretien de délégation ;
- Accompagner le délégateur dans la réalisation.

Principaux éléments de contenu :

- Ce qu'est la délégation et ce qu'elle n'est pas ;
- Le style de management, le niveau d'autonomie et la délégation ;
- Les avantages de la délégation pour le délégataire et pour le délégateur ;
- Les risques de la délégation ;
- La délégation d'attributions normales ;
- La délégation d'attributions managériales ;
- Responsabilisation et déresponsabilisation ;
- Le choix du délégateur ;
- Les freins à la délégation ;
- L'entretien de délégation : préparation, conduite, formalisation, suivi.

Méthodes :

Le stage en salle permettra aux participants de s'approprier tous les savoir-faire efficaces en matière de délégation. L'intervenant réalise les apports théoriques nécessaires et propose des exercices et des études de cas pour consolider l'apprentissage des fondamentaux. Chaque Manager prépare une délégation réelle et s'entraîne par des mises en situation à pratiquer les techniques et méthodes.

Durée : 1 jour

Conseil pédagogique :

Le rôle formateur de l'encadrement

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Repérer et développer les compétences individuelles et collectives ;
- Favoriser les apprentissages par une organisation qualifiante du travail ;
- Suivre et renforcer les acquis de la formation.

Principaux éléments de contenu :

- La détection des besoins de formation ;
- Les différents moyens de formation sur le terrain ;
- La construction d'une démarche pédagogique ;
- Les étapes des processus d'apprentissage ;
- Les situations professionnelles et les opportunités pédagogiques ;
- L'intégration d'un nouvel arrivant ;
- Le départ d'un collaborateur expérimenté ;
- Le coaching et l'accompagnement.

Méthodes :

Ce module privilégie les méthodes actives. Chacun s'entraîne sur des situations d'école et des cas réels amenés par les participants. Des ateliers sont mis en œuvre afin de réaliser les supports de formalisation. Des exposés apportent les éléments théoriques nécessaires. Chacun travaille concrètement à la production d'un plan d'actions permettant de structurer la montée en compétences de son unité.

Durée : 2 jours

La boite à outils du manager

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Repérer les outils adaptés à ses propres pratiques managériales ;
- Utiliser les outils proposés dans des situations de management quotidien ;
- S'approprier chaque outil et le faire évoluer dans son contexte personnel.

Principaux éléments de contenu :

- Les différents types de réunions : information, expression, résolution de problèmes, créativité, engagement collectif, briefs ;
- Les entretiens individuels et leur spécificité : suivre, féliciter, recadrer, évaluer, encourager ;
- La planification et la priorisation ;
- Les actes managériaux de base ;
- Le traitement des conflits ;
- La conduite des changements ;
- La communication managériale ;
- La démarche qualité ;
- La reconnaissance au travail : existentielle, savoir-faire, investissement, résultats ;

Méthodes :

Le stage en salle permettra aux participants de s'approprier tous les outils réunis dans la boite. Chaque outil résume en une seule page les techniques et comportements à utiliser dans des situations professionnelles courantes. L'intervenant réalise les apports théoriques nécessaires et propose des exercices et des études de cas pour consolider l'apprentissage des fondamentaux. Chaque Manager s'entraîne par des mises en situation à pratiquer les techniques et méthodes.

Durée : 2 jours

Conseil pédagogique :

La gestion des conflits

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Identifier les origines et la nature des conflits habituels dans une équipe de travail ;
- Traiter un conflit en adoptant une démarche de résolution de problème ;
- Prévenir les conflits et anticiper.

Principaux éléments de contenu :

- Les sources des conflits : différends et affrontements ;
- Les différentes natures de conflits, les zones d'accord et de désaccord, les non-dits et les interprétations ;
- La confusion entre besoin et solution, l'opposition de logiques ;
- L'escalade et les comportements inadaptés ;
- Les attitudes constructives : écoute, coopération, respect ;
- Le traitement : stratégies possibles, feed-back, le DESC et la négociation, les comportements managériaux efficaces ;
- La prévention : mise en place de règles, préparation des décisions, expression des désaccords.

Méthodes :

Ce module privilégie les méthodes actives. Chacun s'entraîne à partir de situations de conflits amenés par les participants. Des ateliers sont mis en œuvre afin de préparer les pistes d'action. Des exposés apportent les éléments théoriques nécessaires. De nombreuses mises en situation permettent de s'approprier les techniques performantes.

Durée : 2 jours

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

La conduite du changement

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Chefs de projets ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Définir les différentes natures de changement ;
- Traiter les résistances au changement ;
- Adopter sa stratégie d'action et son style de management au changement que l'on doit conduire ou accompagner ;

Principaux éléments de contenu :

- Le diagnostic managérial de son unité : points forts, points faibles, opportunités, risques ;
- La prise en compte du tissu culturel de l'organisation ;
- La description des différents types de changements : adaptation ou rupture, les projets prescrits, les projets construits ;
- Les résistances : l'évolution permanente, les actions face aux résistances humaines ;
- La mobilisation des équipes : les incertitudes, le pouvoir, les stratégies d'acteur ;
- Le pilotage du changement : le choix d'une stratégie adaptée au changement rencontré,
- Les leviers du changement ;
- Le processus de changement par l'exemple ;
- Les croyances à propos du changement ;
- Les 8 conseils opérationnels pour réussir.

Méthodes :

Le stage en salle permettra aux participants de s'approprier tous les savoir-faire efficaces en matière de conduite et d'accompagnement du changement. L'intervenant réalise les apports théoriques nécessaires et propose des exercices et des études de cas pour consolider l'apprentissage des fondamentaux. Chaque Manager analyse sa propre unité de travail et prépare sa feuille de route pour conduire les changements qu'il doit piloter.

Durée : 2 jours

Rédaction d'un profil de poste

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Définir un poste, son évolution et le profil recherché ;
- S'entraîner à rédiger des fiches de poste.

Principaux éléments de contenu :

- Le poste et l'organisation du travail, La dénomination du poste ;
- Le poste dans le système d'information d'une unité de travail ;
- Le recrutement et la qualité des annonces ;
- La formation et les besoins réels en compétences ;
- Les liens hiérarchiques et fonctionnels ;
- Les objectifs, les résultats, les activités, L'évaluation du travail demandé ;
- Les moyens disponibles, mobilisables, à investir ;
- L'évolution prévisible à court terme ;
- Les caractéristiques et contraintes spécifiques ;
- Les exigences particulières, Les critères d'appréciation ;
- Les comportements et qualités personnelles.

Méthodes :

Chaque participant s'exerce à la conception de fiches de postes. L'animateur réalise les apports théoriques au fil de l'apprentissage et ses exposés ont pour objectif de clarifier la pratique. Le stage s'appuie sur les cas réels apportés par les participants pour leur permettre de 'approprier la démarche proposée.

Durée : 1 jour

L'entretien de recrutement

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs:

- Utiliser les techniques efficaces pour pratiquer le recrutement ;
- Définir les besoins en compétences recherchés dans les cadres du recrutement et de l'approche prévisionnelle;

Principaux éléments de contenu :

- L'analyse du poste et de son évolution ;
- La notion de profil, Les compétences clés pour demain ;
- La hiérarchisation des compétences ;
- Savoirs, savoir-faire, savoir-être attendus ;
- Les sources de candidatures, les moyens de recherche ;
- Entretiens téléphoniques ;
- Principaux outils et tests valides ;
- Préparation des entretiens ;
- Déroulement d'un entretien : méthodes, techniques ;
- Exploitation de l'entretien : évaluation, choix, communication.

Méthodes :

Ce stage est entièrement pratique. Des ateliers sont mis en œuvre afin de réaliser les analyses de poste et les profils de compétences à partir de situations réelles de recrutement à réaliser apportées par les participants. Les participants construisent les grilles d'observation et de questionnement à utiliser en entretien. Ils s'exercent ensuite à la conduite d'entretiens de recrutement spécifiques à leur environnement.

Durée : 2 jours

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

L'entretien annuel d'appréciation

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Conduire les entretiens d'évaluation dans son unité de travail ;
- Cerner les comportements favorables à l'évaluation constructive des compétences et performances ;
- S'entraîner à la conduite des entretiens d'évaluation.

Principaux éléments de contenu :

- Les principales évolutions de la sociologie des organisations : de l'organisation scientifique du travail au management par les objectifs ;
- Le cycle permanent de l'évaluation : entretien annuel, suivi périodique d'activités, entretiens d'évaluation intermédiaires ;
- Un temps fort de la pratique managériale : les bénéfices pour l'organisation, les évaluateurs et les évalués ;
- La préparation des entretiens : logistique, planification ;
- La conduite de l'entretien : les rôles de l'évaluateur, les temps forts les moments difficiles, les attitudes managériales ;
- L'entraînement à la conduite de l'entretien en face à face.

Méthodes :

Le stage en salle permet aux participants de s'approprier tous les savoir-faire managériaux efficaces en position d'évaluateur. Chaque Manager s'entraîne par des mises en situation à pratiquer les techniques et méthodes. Le module permet à chacun de préparer ses propres entretiens et de confronter cette préparation au diagnostic du groupe et de l'intervenant.

Durée : 2 jours

Conseil pédagogique :

Saynète

Le harcèlement moral en questions

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Différencier le harcèlement moral de la pression managériale ;
- Définir le cadre légal et règlementaire du harcèlement moral ;
- Identifier les situations à risque et les comportements à tenir.

Principaux éléments de contenu :

- Ce qui n'est pas du harcèlement a priori : la management par objectifs, les conflits, les réprimandes, les conditions de travail, les contraintes liées au métier, …
- Ce qui est du harcèlement : la volonté de détruire l'autre, la malveillance, les manières de procéder ;
- Les phases du Harcèlement Moral : brimades, isolement, déni, exclusion ;
- Les interprétations fantaisistes, les règlements de compte ;
- Typologie des victimes et des persécuteurs ;
- Les méthodes de harcèlement : caractéristiques et conséquences ;
- Les contextes favorables aux situations de harcèlement ;
- Les comportements vertueux en situation critique.

Méthodes :

Le stage est centré sur la production de plans d'actions de prévention et de traitement. Chacun travaille à la situation propre de sa structure, les plans d'actions devant tenir compte de l'organisation dans lesquels ils s'insèrent. Le formateur réalise les apports théoriques nécessaires et organise les échanges.

Durée : 1 jour

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

Le Manager face aux personnalités difficiles

Participants :

- Nouveaux cadres opérationnels ou fonctionnels récemment nommés ;
- Collaborateurs à potentiel d'évolution vers une fonction d'encadrement ;
- Cadres d'expérience souhaitant réactiver leurs pratiques.

Objectifs :

- Reconnaître et Gérer les personnalités difficiles ;
- Réguler les relations au sein d'une équipe pour prévenir les conflits ;
- Renforcer son leadership et la cohésion d'équipe.

Principaux éléments de contenu :

- La mobilisation de la confiance en soi ;
- Les fondamentaux et les techniques de gestion du stress ;
- Volonté managériale et Harcèlement Moral : quelle frontière ?
- Les réactions possibles face à la frustration ;
- Les règles d'or de la communication en situation de conflit ;
- Les différents types de conflits ;
- Le processus de déclenchement du conflit ;
- La confrontation et les issues possibles ;
- Les personnalités difficiles : égocentriques et victimes ;
- Les attitudes managériales face à chaque type de personnalité ;
- Techniques de négociation et de résolution de conflits;
- Les modèles comportementaux ;
- La capacité d'adaptation aux situations difficiles.

Méthodes :

Le stage en salle permettra aux participants de s'approprier tous les savoir-faire efficaces en matière de gestion de conflit et de gestion de personnalités difficiles. L'intervenant réalise les apports théoriques nécessaires et propose des exercices et des études de cas pour consolider l'apprentissage des fondamentaux. Chaque Manager prépare un plan de prévention des conflits et un plan d'action managérial en relation avec les personnes « difficiles » de son entourage professionnel.

Durée : 1 jour

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

Signification des symboles suivants :

La méthode *IMP'ACT®* vous est conseillée dans les stages marqués du symbole :

IMP'ACT

Une saynète vous est conseillée, dans les stages marqués du symbole :

L'accompagnement individuel est possible dans les stages marqués du symbole :

Nous organisons également des séminaires de management pour des groupes de plusieurs dizaines de cadres.

Conduite du changement

Gestion de crise

Cohésion d'équipe

…

Management de Projets

- ***Les fondamentaux de la conduite de projet***
- ***Manager en transversal***
- ***Gérer les résistances et Négocier***

Photographe : Théâtre sur Mesure

Les fondamentaux de la conduite de projet

Participants :

- Chefs de Projet récemment nommés ;
- Cadres débutants dans la conduite de projet ;
- Chefs de Projet détenant une expérience et souhaitant confronter leurs pratiques ;
- Membres actifs et nouveaux membres d'une équipe projet.

Objectifs :

- Etudier, Développer, Réaliser et Evaluer un projet ;
- Acquérir la maîtrise des méthodes et des outils de base ;

Principaux éléments de contenu :

- La notion de projet, la mise en place de projets dans les organisations du travail ;
- Les différentes structures de projet ;
- Les acteurs en présence, leurs jeux et leurs rôles ;
- Les supports de formalisation du projet : de la lettre de mission au rapport d'évaluation ;
- La méthode et les outils spécifiques : de l'étude d'opportunité à l'évaluation ;
- Le plan de communication du projet : communication opérationnelle et communication promotionnelle ;
- L'évaluation et la clôture du projet.

Méthodes :

Le stage en salle permettra aux participants, répartis en petites équipes-projet de 3 ou 4 personnes, de travailler à toutes les étapes du déroulement d'un projet réel. Chaque équipe gère un projet qu'elle a personnalisé. Le module permet à chaque équipe la production formalisée d'une note de lancement du projet étudié. Des mises en situation de présentation orale de l'avancement d'un projet sont également organisées.

Durée : 2 jours

Manager en transversal

Participants :

- Participants au module « Les fondamentaux : de l'étude à l'évaluation », désirant développer leurs pratiques ;
- Chefs de Projet récemment nommés ;
- Cadres débutants dans la conduite de projet ;
- Chefs de Projet détenant une expérience et souhaitant confronter leurs pratiques ;
- Membres actifs d'une équipe projet.

Objectifs :

- Conduire les différents types de réunion de l'équipe projet ;
- Maîtriser les styles de management adaptés au contexte ;
- Développer son efficacité par la délégation ;
- Conduire l'évaluation et clôturer le projet.

Principaux éléments de contenu :

- La posture hors hiérarchie ;
- La réunion d'information ;
- La réunion de résolution de problèmes ;
- La réunion de fin de projet ;
- Mode d'emploi des réunions ;
- Les styles de management de projet ;
- Compétences, motivations et relations au temps, reconnaissance des contributions ;
- L'entretien de définition des plans de charge, la négociation avec la hiérarchie habituelle, la mise à disposition des compétences ;

Méthodes :

Etudes de cas concrets apportés par les participants. Ces derniers peuvent échanger leurs expériences et travaillent en petites équipes de 3 à la résolution de problèmes réels. De nombreuses simulations et jeux de rôles sont proposés à partir de ces problèmes réels. Des débriefings immédiats sont organisés pour apporter tous les compléments nécessaires.

Durée : 2 jours

Gérer les résistances et Négocier

Participants :

- Participants aux modules « Les fondamentaux : de l'étude à l'évaluation » et « Animer hors autorité hiérarchique », désirant développer leurs pratiques ;
- Cadres ayant des projets à conduire ;
- Chefs de Projet expérimentés souhaitant confronter leurs pratiques ;
- Chefs de Projets chevronnés désirant resituer leurs compétences.

Objectifs :

- Négocier les moyens ;
- Gérer les désaccords et les conflits ;
- Conduire les entretiens dans les situations relationnelles sensibles.

Principaux éléments de contenu :

- La négociation avec la hiérarchie des membres de l'équipe-projet ;
- Les alliances, les divergences, les ressources mobilisables ;
- Les conflits : analyse stratégique de la position des acteurs, nature des conflits et traitement ;
- Les principales résistances au projet et les ajustements possibles ;
- L'entretien de recadrage : Quand ? Comment ? Pourquoi ?

Méthodes :

Mise en situation des participants à travers des simulations, cas d'école et cas réels apportés par les participants. Les apports théoriques et pratiques sont adaptés au niveau de savoir-faire des participants. L'expérimentation des méthodes proposées est un temps fort de ce module, résolument tourné vers la pratique. Les participants le quittent parfaitement opérationnels et aptes à utiliser les méthodes étudiées.

Durée : 1 jour

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

Signification des symboles suivants :

La méthode *IMP'ACT®* vous est conseillée dans les stages marqués du symbole :

IMP'ACT

Une saynète vous est conseillée, dans les stages marqués du symbole :

L'accompagnement individuel est possible dans les stages marqués du symbole :

Relation clientèle et Performance commerciale

- *La mise en scène de la vente*
- *Les techniques de vente*
- *La négociation commerciale*
- *Le savoir-faire au téléphone*
- *Les techniques de l'accueil*

Photographe : Rémi DARMENDRAIL

La mise en scène de la vente

Participants :

- Commerciaux, technico-commerciaux, vendeurs, managers de point de vente, gérants et vendeurs de boutiques.

Objectifs :

- Installer un climat de confiance favorable à la vente ;
- Développer sa capacité de persuasion pour accroître sa production.

Principaux éléments de contenu :

- Les situations de vente qui peuvent être théâtralisées ;
- Les différents styles de vente en fonction du client ;
- L'utilisation de sa voix dans le processus de vente : rythme, ton ;
- L'occupation de l'espace « scénique » de vente ;
- Etre vrai quelque que soit le rôle que le vendeur souhaite jouer ;
- L'importance des silences et du choix des mots ;
- La gestion de l'émotion dans la relation de vente ;
- L'improvisation face à l'imprévu : un atout majeur pour le vendeur ;
- Le démarrage de l'entretien : une entrée en scène ;
- La concrétisation de la vente et la programmation des relations futures.

Méthodes :

Ce module permet aux participants de s'approprier les techniques fondamentales de mise en scène d'une situation de vente. De nombreux d'exercices d'acquisition des techniques utilisés par les comédiens sont proposées. La mise en scène de nombreuses situations de vente est réalisée dans la salle. Chacun travaille sur l'affirmation de soi, le développement de la confiance en soi et l'optimisation de ses ressources personnelles.

Durée : 1 jour

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

Les techniques de vente

Participants :

- Commerciaux, technico-commerciaux, vendeurs, managers de point de vente, gérants et vendeurs de boutique.

Objectifs :

- Concrétiser la relation commerciale par la vente ;
- Traiter les objections et les réclamations du client ;
- Construire une argumentation efficace et personnalisée ;
- Négocier pour conclure la relation gagnant-gagnant.

Principaux éléments de contenu :

- La préparation des ventes ;
- L'entrée en relation et la séduction du client ;
- La connaissance du client : personnalité, motivations, désirs ;
- L'application des techniques de communication interpersonnelle à la vente ;
- L'argumentaire de vente : les faits et les preuves ;
- Les différentes formes de négociation ;
- Les freins et les objections du client ;
- La défense du prix, la concrétisation ;
- L'installation des relations futures ;
- Atelier pratique : entraînement aux entretiens de vente à partir de scénarios construits avec les participants.

Méthodes :

Ce module est entièrement pratique et il prend support sur de nombreuses mises en situation fictives ou apportées par les participants. Les jeux de rôles sont complétés par de très nombreux exercices qui sont proposés afin de permettre l'appropriation des méthodes ACTES et ACOR. Chacun travaille concrètement à la production d'un plan de progression individuelle.

Durée : 1 jour

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

La négociation commerciale

Participants :

- Commerciaux, technico-commerciaux, vendeurs, managers de point de vente , Gérants et vendeurs de boutique.

Objectifs :

- Identifier les impacts sur la rentabilité des efforts consentis sur les prix,
- Utiliser une méthode simple et efficace d'entretien de négociation,
- Défendre son prix et ses marges dans une relation gagnant-gagnant

Principaux éléments de contenu :

- Les enjeux économiques de la négociation
- Le rapport de force vendeur-acheteur
- La préparation d'une négociation
- La marge de manœuvre
- Les objectifs du négociateur
- Les stratégies et tactiques possibles
- Le déroulement d'un entretien de négociation : méthodes, techniques
- La défense d'un prix
- La conclusion d'une négociation : issues possibles, techniques de fermeture
- Les objections et tactiques des acheteurs

Méthodes :

Un entraînement de toutes les techniques abordées est mis en place. Les participants travaillent sur leurs propres cas de négociation. De nombreuses mises en situation sont proposées. L'animateur enrichit ses exposés d'exemples vécus de situation de négociation commerciale.

Durée : 1 jour

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

Le savoir-faire au téléphone

Participants :

- Commerciaux, technico-commerciaux, vendeurs, managers de point de vente, collaborateurs de Centre d'Appels et de boutique.

Objectifs :

- Construire ses argumentaires et ses outils de prospection téléphonique,
- Maîtriser les techniques en appels entrants,
- Vendre des rendez-vous, des produits et des services au téléphone.

Principaux éléments de contenu :

- La conduite d'un entretien téléphonique,
- L'accroche dès les premiers instants,
- Le déroulement de l'argumentaire,
- Le traitement des objections les situations difficiles au téléphone,
- Les règles d'or concernant sa voix,
- L'installation d'une relance,
- Les barrages,
- Le cas du répondeur ou de la boite vocale,
- L'écoute active,
- L'accueil et l'orientation des appels entrants.
- La prospection : détecter, qualifier.

Méthodes :

Ce module est entièrement pratique et il prend support sur de nombreuses mises en situation fictives ou apportées par les participants. Les jeux de rôles sont complétés par de très nombreux exercices qui sont proposés afin de permettre l'appropriation des argumentaires. Des exposés apportent les éléments théoriques nécessaires. Chacun travaille concrètement à la production d'un plan de progression individuelle.

Durée : 1 jour

Conseil pédagogique :

IMP'ACT

Les techniques de l'accueil

Participants :

- Toute personne, Collaborateur ou Cadre, en position permanente ou occasionnelle d'accueil du public.

Objectifs :

- Mettre en œuvre les comportements attendus en situation d'accueillant;
- Maîtriser les techniques de l'accueil et de l'orientation des visiteurs;
- Savoir traiter les réclamations des visiteurs;
- Développer les comportements spécifiques liés à l'accueil des publics en difficulté.

Principaux éléments de contenu :

- Qualité de service attendue par le public, les besoins du public;
- Organisation du poste Accueil;
- Les gestes majeurs de l'Accueil;
- La méthode ACTES de traitement d'une demande : Accueillir – Connaître – Traiter – Evaluer – Se Séparer;
- La méthode ACOR d'orientation d'un visiteur : Accueillir – Connaître – Orienter - Relayer;
- Les réclamations : définition, méthode de traitement;
- Les publics en difficulté : les reconnaître, gérer l'agressivité.

Méthodes :

Ce module prend support sur de nombreuses mises en situation apportées par les participants. Les jeux de rôles sont complétés par de très nombreux exercices qui sont proposés afin de permettre l'appropriation des méthodes ACTES et ACOR. Chacun travaille concrètement à la production d'un plan de progression individuelle.

Durée : 1 jour

Conseils pédagogiques :

IMP'ACT Saynète

Signification des symboles suivants :

La méthode IMP'ACT® vous est conseillée dans les stages marqués du symbole :

IMP'ACT

Une saynète vous est conseillée, dans les stages marqués du symbole :

Saynète

L'accompagnement individuel est possible dans les stages marqués du symbole :

PHOTOGRAPHE : DIR -A

TARIFS ET CONDITIONS GENERALES

Les tarifs 2009 / Formation INTRA

(Tarifs indicatifs pour un groupe de 8 à 12 personnes)

Désignation des stages de formation	Tarifs/stage *	Durée des stages
➢ Mise en scène de soi	1100,00 €	1 jour
➢ Une séance d'accompagnement individuel de 3 h	600,00 €	3 heures
➢ Gestion du stress	2200,00 €	2 jours
➢ Gestion du stress avec la méthode impact	2600,00 €	2 jours
➢ Rédaction des écrits professionnels	2200,00 €	2 jours
➢ Communication et argumentation	1100,00 €	1 jour
➢ Communication et argumentation avec la saynète théâtrale	2000,00 €	1 jour
➢ Gestion d'un interlocuteur agressif	2200,00 €	2 jours
➢ Gestion d'un interlocuteur agressif avec la méthode impact	2600,00 €	2 jours
➢ Gestion d'un interlocuteur agressif avec la saynète théâtrale	3100,00 €	2 jours
➢ Gestion d'un interlocuteur agressif avec la méthode impact + la saynète théâtrale	3500,00 €	2 jours
➢ Affirmation de soi	2200,00 €	2 jours
➢ Affirmation de soi avec la méthode impact	2600,00 €	2 jours
➢ Prise de parole en public	2200,00 €	2 jours
➢ Une séance d'accompagnement individuel de 3 h	600,00 €	3 heures
➢ Gestion du temps et des priorités	2200,00 €	2 jours
➢ Une séance d'accompagnement individuel de 3 h	600,00 €	3 heures
➢ Animation et Coaching d'équipe	2200,00 €	2 jours
➢ Les entretiens professionnels	2200,00 €	2 jours
➢ Les entretiens professionnels avec la saynète théâtrale	3100,00 €	2 jours
➢ Les réunions d'équipe	2200,00 €	2 jours
➢ Les réunions d'équipe avec la méthode impact	2600,00 €	2 jours
➢ Délégation : mode d'emploi	1100,00 €	1 jour
➢ Délégation : mode d'emploi avec la saynète théâtrale	2000,00 €	1 jour
➢ Le rôle formateur de l'encadrement	2200,00 €	2 jours
➢ La boite à outils du manager	2200,00 €	2 jours
➢ La boite à outils du manager avec la saynète théâtrale	3100,00 €	2 jours
➢ La gestion des conflits	2200,00 €	2 jours
➢ La gestion des conflits avec la méthode impact	2600,00 €	2 jours
➢ La conduite du changement	2200,00 €	2 jours
➢ Rédaction d'un profil de poste	1100,00 €	1 jour
➢ L'entretien de recrutement	2200,00 €	2jours
➢ L'entretien de recrutement avec la méthode impact	2600,00 €	2 jours
➢ L'entretien annuel d'appréciation	2200,00 €	2 jours
➢ L'entretien annuel d'appréciation avec la saynète théâtrale	3100,00 €	2 jours
➢ Le harcèlement moral en question	1100,00 €	1 jour
➢ Le harcèlement moral en question avec la méthode impact	1500,00 €	1 jour
➢ Le manager face aux personnalités difficiles	1100,00 €	1 jour
➢ Le manager face aux personnalités difficiles avec la méthode impact	1500,00 €	1 jour
➢ Les fondamentaux de la conduite de projet	2200,00 €	2 jours
➢ Manager en transversal	2200,00 €	2 jours
➢ Gérer les résistances et négocier	1100,00 €	1 jour
➢ Gérer les résistances et négocier avec la méthode impact	1500,00 €	1 jour
➢ La mise en scène de la vente	1100,00 €	1 jour
➢ Les techniques de vente	1100,00 €	1 jour
➢ Les techniques de vente avec la méthode impact	1500,00 €	1 jour
➢ La négociation commerciale	1100,00 €	1 jour
➢ La négociation commerciale avec la méthode impact	1500,00 €	1 jour
➢ Le savoir-faire au téléphone	1100,00 €	1 jour
➢ Le savoir-faire au téléphone avec la méthode impact	1500,00 €	1 jour
➢ Les techniques de l'accueil	1100,00 €	1 jour
➢ Les techniques de l'accueil avec la méthode impact	1500,00 €	1 jour
➢ Les techniques de l'accueil avec la saynète théâtrale	2000,00 €	1 jour
➢ Les techniques de l'accueil avec la méthode impact + la saynète théâtrale	3500,00 €	1jour

*** Les prix indiqués sont nets. Le Théâtre sur Mesure n'est pas assujetti à la TVA pour les actions de formation**

Les tarifs 2009 / Formation INTER

330 Euros* par personne et par jour.

Le tarif comprend :

- L'intervention pédagogique assurée par un consultant expert du domaine et détenant une expérience professionnelle reconnue,
- La mise à disposition de locaux confortables et adaptés,
- Les prestations de pauses et de déjeuner dont nous assurons la qualité,
- La garantie de la prise en compte des spécificités de chacun grâce à un nombre maximum de 10 participants par stage.
- La possibilité pour les participants d'être joint par téléphone sur le lieu de formation et l'assurance de recevoir leurs messages à temps,

Une grande simplicité d'inscription

Vous souhaitez inscrire un ou plusieurs de vos collaborateurs à un de nos stages inter :

Contactez nous par

Téléphone : 05.56.26.25.87
Mail : theatresurmesure@wanadoo.fr

Un conseiller vous informera du calendrier et des lieux des stages. Il vous précisera les caractéristiques du stage et le niveau de pré-requis. Il mettra tout en œuvre pour vous faciliter au maximum l'inscription au stage.

* Les prix indiqués sont nets. Le Théâtre sur Mesure n'est pas assujetti à la TVA pour les actions de formation

Conditions générales de vente

PRESENTATION :

Le Théâtre sur Mesure est à la fois un organisme de formation professionnelle et un entrepreneur de spectacles dont le siège social est établi 4, allée Tino Rossi, 33510 ANDERNOS LES BAINS. Le Théâtre sur Mesure développe, propose et dispense des formations en présentiel intra et inter entreprises. Le Théâtre sur Mesure réalise également des études, des diagnostics et du conseil opérationnel aux entreprises et aux collectivités. L'ensemble des prestations du Théâtre sur Mesure est ci-après dénommé « l'Offre de services ».

OBJET :

Les présentes conditions générales (ci-après les « CG ») s'appliquent à toutes les formations Théâtre sur Mesure relatives à des commandes passées auprès du Théâtre sur Mesure par tout client professionnel (ci-après « le Client »). Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CG. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client, ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du Théâtre sur Mesure, prévaloir sur les présentes CG et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que le Théâtre sur Mesure ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CG ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client se porte fort du respect des présentes CG par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part du Théâtre sur Mesure, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

ETUDE, DIAGNOSTIC ET CONSEIL OPERATIONNEL :

Toute prestation d'étude, de diagnostic et de conseil opérationnel fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par le Théâtre sur Mesure. En cas d'acceptation par le Client un acompte minimal de 30% du coût de la prestation sera versé par le Client.

Pour la réalisation des missions d'études, de diagnostics et de conseil opérationnel, le Théâtre sur Mesure facture le temps consacré à la mission par les consultants, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait.

Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du Client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant augmenté des frais de gestion évalués forfaitairement à 15%.

FORMATION INTER-ENTREPRISE :

Toute inscription à un stage dispensé par le Théâtre sur Mesure nécessite le renvoi d'un bulletin d'inscription complété et signé par le responsable de formation à : Théâtre sur Mesure, Z.A. Bâtiment Acticentre, Avenue Johann Gutenberg, 33510 Andernos les Bains.

Les formations inter-entreprises disponibles au catalogue Théâtre sur Mesure sont réalisées dans les locaux du Théâtre sur Mesure ou dans des locaux mis à disposition par le Théâtre sur Mesure.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre de SARL Théâtre sur Mesure. Tout stage commencé est dû en entier. Les repas sont compris dans le prix de la formation, sauf indication contraire dans la proposition.

Le Théâtre sur Mesure offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins de formation. Ce remplacement est possible sans indemnité. Le nom et les coordonnées de ce nouveau stagiaire doivent être alors confirmés par écrit (lettre, fax ou courriel) auprès du Théâtre sur Mesure avant le début de la formation.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, le Théâtre sur Mesure se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

FORMATION INTRA-ENTREPRISE :

Les formations intra-entreprises sont développées soit à partir du catalogue de stages du Théâtre sur Mesure, soit sur mesure après analyse d'un besoin spécifique du Client. Elles sont exécutées dans les locaux du Théâtre sur Mesure, du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

Toute formation intra-entreprise fera l'objet préalablement d'une proposition commerciale et financière par le Théâtre sur Mesure. Tout stage commencé est dû en totalité.

DISPOSITIONS COMMUNES AUX FORMATIONS INTER/INTRA :

Pour toute action de formation une convention établie selon les textes en vigueur est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner, dûment signé, par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de participation (feuille de présence) est adressée après la formation. Une attestation de stage peut être fournie sur demande.

En cas de prise en charge du paiement d'un stage par un organisme payeur extérieur tel qu'un OPCA, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé au Théâtre sur Mesure. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par le Théâtre sur Mesure au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas au Théâtre sur Mesure au premier jour de la formation, le Théâtre sur Mesure se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

Support participant : le Théâtre sur Mesure a signé une Charte de Développement Durable et s'engage à limiter la production de supports papier au plus strict minimum. Par contre un support électronique (CD, ou mail, ou clé USB, …) est remis systématiquement à chaque stagiaire. Ce support très complet reprend l'ensemble des diapositives projetées lors de la formation, la boite à outils du stagiaire, les textes des études de cas et les exercices proposés.

Modalités d'évaluation : Chaque stage fait l'objet d'une évaluation « à chaud », écrite et individuelle, qui a pour ambitions de mesurer la satisfaction des stagiaires sur le déroulement et l'animation du stage et de vérifier le niveau d'atteinte des objectifs pédagogiques. Ces évaluations individuelles sont transmises au Client par le Théâtre sur Mesure accompagnées d'un rapport écrit de l'animateur

ANNULATION DES FORMATIONS A L'INITIATIVE DU CLIENT :

Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre le Client et le Théâtre sur Mesure et sont bloquées de façon ferme.

En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins trente jours ouvrés avant la session : aucune indemnité
- Report ou annulation communiqué moins de trente jours et au moins quinze jours ouvrés avant la session : 50% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client
- Report ou annulation communiqué moins de quinze jours ouvrés avant la session : 100% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client

Toute demande d'annulation tardive doit être notifiée par écrit par le Client auprès du Théâtre sur Mesure.

Tout stage commencé est dû en totalité.

DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DE L'OFFRE DE SERVICES :

La proposition et le prix indiqués par le Théâtre sur Mesure sont valables 3 mois à compter de l'envoi du bon de commande. L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par le Théâtre sur Mesure d'un bon de commande signé par tout représentant dûment habilité du Client. La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'application irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par le Théâtre sur Mesure à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

TARIFICATION

Le client est informé du tarif des prestations préalablement à l'action sous forme de proposition commerciale. Ces tarifs s'entendent nets de toutes taxes. Le Théâtre sur Mesure n'est pas assujetti à la T.V.A. pour toute action de formation.

REGLEMENT

Le règlement comptant s'effectue par le Client au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de facture :

- Par chèque du montant total qui devra être établi à l'ordre du Théâtre sur Mesure et envoyé à l'adresse : Théâtre sur Mesure Z.A. bâtiment Acticentre 7 avenue Johann Gutenberg 33510 Andernos les Bains.
- Ou par virement bancaire aux coordonnées : B.P.S.O. Andernos Code Banque : 10907 / Code Guichet : 00069 n° de compte : 05721909419 Clé RIB : 18

Pour les prestations d'étude, de diagnostic et de conseil opérationnel, un acompte de 30 % du coût total de la prestation sera versé par le client.

Pour les formations inter-entreprises le règlement est à effectuer à l'inscription comptant et sans escompte.

Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit, et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. Le Théâtre sur Mesure aura la faculté de suspendre le service jusqu'à complet paiement et obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client et sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus au Théâtre sur Mesure.

LIMITATIONS DE RESPONSABILITE DU THEATRE SUR MESURE

La responsabilité du Théâtre sur Mesure ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel. Quel que soit le type de prestation, la responsabilité du Théâtre sur Mesure est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité du Théâtre sur Mesure est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité du Théâtre sur Mesure ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

FORCE MAJEURE

Le Théâtre sur Mesure ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes au Théâtre sur Mesure, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type ou tout autre circonstance échappant au contrôle raisonnable du Théâtre sur Mesure.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Théâtre sur Mesure est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'il propose à ses clients. A cet effet l'ensemble des contenus pédagogiques qu'elle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, …) utilisés par le Théâtre sur Mesure pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive du Théâtre sur Mesure. A ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation sans accord exprès du Théâtre sur Mesure. En particulier le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle en cas de cession ou de communication de contenus non autorisée. En tout état de cause, le Théâtre sur Mesure demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie qu'ils soient économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale transmise par le Théâtre sur Mesure au Client. Le Théâtre sur Mesure s'engage à ne pas communiquer à des tiers les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les utilisateurs.

COMMUNICATION

Le Client accepte d'être cité par le Théâtre sur Mesure dans ses listes de références comme client de son offre de services, aux frais du Théâtre sur Mesure. Le Théâtre sur Mesure pourra également citer la nature et le thème de la prestation qu'il a assurée pour le Client, dans les limites du paragraphe « confidentialité » des CG.

DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes CG sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et le Théâtre sur Mesure à l'occasion de l'exécution d'un contrat, il sera recherché une solution à l'amiable, et, à défaut, le règlement sera du ressort du Tribunal de Commerce de Bordeaux.

Partenaire du Théâtre sur Mesure

Solutions audiovisuelles professionnelles et novatrices pour tous types d'évènements

- ✓ Reportages et making-off en Haute Définition
- ✓ Réalisation et montage de dvd dans notre studio ou en extérieur
- ✓ Tournage "live" en multi-caméras avec diffusion sur écrans et édition de dvd sur place
- ✓ Compositions musicales originales et libres de droits

RAS
Rare Analog Studio

S.A.R.L Rare Analog Studio

Xavier Delpech – Richard Remy
4 allée des prairies
33138 Taussat

Mail : contact@rasproduction.com
Site : www.rasproduction.com
Tél : 09.52.64.12.14 / 06.16.66.88.98

Le Théâtre sur Mesure

Organisme de formation
Entrepreneur de spectacles

Interrogez-nous

Pour tout renseignement complémentaire :
Formation inter,
Formation sur mesure,
Accompagnement individuel,
Intervention théâtrale personnalisée.

Salle de formation – Théâtre - Bureaux administratifs :

Théatre sur Mesure
Z.A. Immeuble ActiCentre - Avenue Johann Gutenberg
33510 Andernos les Bains

Tél. : 05.56.26.25.87 - Fax : 05.56.26.22.07
E- Mail : theatresurmesure@wanadoo.fr
Sites Web : www.theatresurmesure.fr

Siège Social : 4 allée Tino Rossi - 33510 Andernos Les Bains
S.A.R.L. au capital de 7500 euros – SIRET n°443 278 437 00019 - Code APE : 9001Z

Moteur d'impulsion...